

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

INFORME SEMESTRAL OFICINA DE ATENCIONAL USUARIO- LEY 1474 DE 2011

Jefe de Control Interno

LILIANA PARDO HERRERA

Fecha de

elaboración:

22/07/2016

Recepción, gestión y respuesta a quejas y reclamos

Dando cumplimiento a lo establecido en el Estatuto Anticorrupción – Ley 1474 de 2011- en su artículo 76, la Oficina de Control Interno presenta a la Gerencia de la ESE Carmen Emilia Ospina, el Informe semestral de Peticiones, Quejas y Reclamos correspondiente al primer semestre 2016.

El Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y manifestaciones se entienden como un elemento de carácter estratégico y de mejora permanente de los procesos para la prestación del servicio a satisfacción del usuario.

El Informe PQRS se basa en la normatividad vigente que establece que en todas las entidades del Estado deberá existir una Dependencia encargada de Recibir, tramitar y resolver las Quejas, Reclamos y Solicitudes de la comunidad. Además se instituye que se realice semestralmente un informe sobre el particular (Ley 1474- Estatuto Anticorrupción, Art. 76).

El proceso de sistema de información y atención al usuario de la ESE Carmen Emilia Ospina de Neiva, cuenta con tres subprocesos donde se hallan diferentes mecanismos de participación ciudadana relacionadas con este requerimiento y que son materia de análisis para el presente informe, correspondiente al primer semestre de 2016:

1. **Línea de frente:** orientación y capacitación al usuario realizado por la Oficina SIAU
2. **Monitoreo de servicios:** buzón de sugerencias, gestión de PQRS Página Web, encuestas de satisfacción.
3. **Participación ciudadana:** reuniones con las agremiaciones sociales

Dentro del proceso de auditoría interna a esta área se verificó el cumplimiento a los subprocesos y la normatividad vigente encontrándose lo siguiente:

1. SUBPROCESO DE LÍNEA DE FRENTE

En el subproceso de línea de frente se han realizado 39 capacitaciones al personal de la oficina de atención al ciudadano, centro de orientación e información para el periodo de enero a junio de 2016 por parte del coordinador del área en temas como: Instructivos del servicios, Manual de atención al usuario, Modelo de atención, Procedimientos SIAU, Atención a la población prioritaria, Humanización de los servicios, plan anticorrupción, plan de capacitaciones, deberes y derechos de los usuarios, protocolo de atención (línea de frente y atención vía telefónica) y horarios de atención.

En el periodo de enero a junio de 2016 se capacitaron 494 personas como lo muestra a continuación el siguiente consolidado:



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
CARMEN EMILIA OSPINA
 NIT. 813.005.265-7

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES PRIMER SEMESTRE PERSONAL 2016																			
MES	N° de capacitaciones SIAU	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones COI	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° de capacitaciones humanización	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° Capacitaciones Asocia cion de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	N° Capacitaciones Alianza de Usuarios	Fecha capacitacion	Total de personas capacitadas	Segui miento servicios	Servici os	Total de capacitaciones	Total
ENERO	1	21/1/16	7	1	21/1/16	6	1	21/1/16	14									3	27
FEBRERO	1	23/2/16	9	1	11/2/16	4	2	10/2/16 26/2/16	216	1	24/2/16	2	1	24/2/16	5			6	236
MARZO	1	9/3/16	6	1	9/3/16	7	2	09/3/16 30/3/16	34	1	7/3/16	5	1	7/3/16	8			6	60
ABRIL	1	5/4/16	7	1	5/4/16	6	1	12/4/16	1	1	4/4/16	2	1	4/4/16	1			5	17
MAYO	2	05/5/16 18/5/16	12	2	05/5/16 18/5/16	10				1	2/5/16	6	1	2/5/16	5			6	33
JUNIO	1	14/6/16	6	1	14/6/16	6	9	03/6/16 17/6/16 23/6/16 24/6/16 27/6/16 28/6/16 29/6/16	100	1	13/6/16	5	1	13/6/16	4	3	Factura ción higiene oral personal asistencial	13	121
TOTALES	7		47	7		39	15		365	5		20	5		23	3		39	494

Fuente: Oficina SIAU

El comportamiento grafico es el siguiente:



Además dentro de las actividades a desarrollar en capacitaciones, se contempló un cronograma de capacitaciones para los usuarios en el primer semestre de 2016 en temas como: Deberes y derechos de los usuarios, Cumplimiento de citas, Atención Triage, solicitud de citas telefónicas,

Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

enfermedades actuales cuidados y signo de alarma (dengue, zika, varicela etc.), herramientas para informar las inconformidades (buzones, sugerencias, encuestas, quejas, pagina WEB: WWW.esecarmenemiliaospina.gov.co) Importancia de los programas de promoción y prevención, Importancia de las agremiaciones de usuarios, asignación de citas: población prioritaria: embarazadas, mayores de 63 años, menores de 1 año, persona con algún tipo de discapacidad, reclamar pendientes de medicamentos, atención humanizadas.

A continuación se muestra el consolidado de usuarios capacitados por zona y el cumplimiento de su meta:

CONSOLIDADO DE CAPACITACIONES A USUARIOS POR CENTRO Y ZONA							
AÑO 2016							
MES	ZONA ORIENTE		ZONA SUR		ZONA NORTE		TOTAL
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	
ENERO	120	154	180	185	159	167	965
FEBRERO	120	150	185	185	160	186	956
MARZO	120	150	193	185	160	186	994
ABRIL	120	150	189	165	160	199	983
MAYO	120	150	184	186	160	184	984
JUNIO	120	150	180	185	160	184	979
TOTALES	720	904	1111	1091	959	1106	5891
ZONA	1.624		2.202		2.065		5.891

Fuente: Oficina SIAU

El comportamiento gráfico es el siguiente:



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

Se puede concluir que para el primer semestre de 2016 todas las zonas cumplieron con la meta establecida para las capacitaciones a usuarios, resaltando que los centros de salud de IPC, Eduardo santos y Canaima fueron los que más realizaron capacitaciones a los usuarios, advirtiendo que el centro de salud solo realizó 720 capacitaciones, el equivalente a 120 capacitaciones por mes, pero que en sumatoria general de lo ofrecido por cada centro de salud, la entidad cumplió con la meta establecida en capacitaciones en un 109, 46% siendo su meta 5.382 usuarios capacitados, evidenciándose que se capacitaron a 5.891 usuarios, superándose la meta.

2. SUBPROCESO DE MONITOREO DE SERVICIOS

a. Buzón de sugerencia

La apertura de los buzones de las zonas, se realiza semanalmente los días viernes en presencia de un usuario como testigo y se levanta un acta como evidencia verificándose un cumplimiento total de esta obligación.

Consolidado comparativo de manifestación de buzones I Semestre de 2016

ESE CARMEN EMILIA OSPINA							
CONSOLIDADO MANIFESTACIONES DE BUZONES DE ENERO A JUNIO DE 2016							
	SIETE DE AGOSTO	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
ENERO	23			4	1	2	30
FEBRERO	9		1	11	3	1	25
MARZO			1	14	4		19
ABRIL	6	5	1	12	6	4	34
MAYO	6	2		17	3	2	30
JUNIO	8	2	1	4	1	1	17
TOTAL	52	9	4	62	18	10	155
ZONA	61		66		28		155

Fuente: oficina SIAU

El comportamiento grafico para el primer semestre de 2016 es el siguiente:



Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
 Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
 Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
 Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
 Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
 Calle 26 Sur con Cra. 22
 Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
 Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
 Tel: 863 18 18 Ext: 6200

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

Durante el primer semestre 2016 se observó que de las 155 manifestaciones de buzón 51 corresponden a felicitaciones de los usuarios por el mejoramiento de los servicios; 36 corresponden a inconformidades por Actitud del personal y 58 corresponden a inconformidades en la oportunidad en el servicio.

Los centros de salud de Vegalarga, fortalecillas, san Jorge, san francisco, peñas blancas, Guacirco, Caguán y Palestina cuentan con buzón pero no se está llevando a cabo el procedimiento de administración del mismo.

En San Luis, la gestión realizada en la zona rural estuvo encaminada a capacitar a las auxiliares de enfermería pertenecientes a los centros de salud de fortalecillas, chapinero, San Luis, Caguan en deberes y derechos de los usuarios, gestión de PQRS y humanización en los servicios.

b. Gestión de PQRS

Dentro de las herramientas de participación Ciudadana se encuentra el Link de Quejas y Reclamos dentro del sitio Web www.esecarmenemiliaospina.gov.co, en donde el usuario una vez interpone su queja, se le es asignado un ticket como radicado. Las PQR interpuestas personalmente o telefónicamente son recepcionadas por las auxiliares del SIAU y esta a su vez las envía al sistema de gestión documental para la respectiva radicación.

Respecto a la gestión de las PQRS se observa lo siguiente:

1. Se encontraron un total de 37 PQR durante el periodo enero a junio/2016.
2. De las 37 PQRS encontradas todas las quejas fueron contestadas con oportunidad de 15 días hábiles personalmente.
3. Se encuentra como herramienta de control el libro radicador de PQRS, diligenciado por cada auxiliar del SIAU.

A continuación la gráfica muestra el total de quejas por Centro de Salud según información reportada por la oficina de información y atención al ciudadano para el primer semestre de 2016:

ESE CARMEN EMILIA OSPINA									
CONSOLIDADO QUEJAS 2016									
MES	SIETE DE AGOSTO	PALESTINA	SAN ANTONIO DE ANACONIA	PALMAS	IPC	CANAIMA	GRANJAS	EDUARDO SANTOS	TOTAL
ENERO	1	1					1		3
FEBRERO					1	3			4
MARZO	2			2		2	1		7
ABRIL	1					4			5
MAYO			1	2	1	1	2		7
JUNIO	2					8	1		11
TOTAL	6	1	1	4	2	18	5		37
ZONA	12			20			5		37
	ORIENTE				SUR		NORTE		

Fuente: Oficina SIAU



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

Además se puede concluir que el Centro de Salud donde se recibieron más quejas fue Canaima con 18 PQR y el que menos recibió PQR, fue Eduardo Santos con un total de cero (0).

Las quejas recibidas fueron motivadas por los siguientes conceptos:

1. Mala aptitud del personal.
2. Oportunidad en los servicios urgencias.
3. Accesibilidad.

Se originaron las siguientes acciones de mejora:

1. capacitaciones a los usuarios y al personal interno de la institución en los siguientes temas: Humanización, estrategia abriendo canales, comunicación y liderazgo.
2. Planes de mejoramiento individual (cuando se encontraron reiteradas quejas por actitud).
3. Se tramitó el formulario de pendientes para realizar seguimiento a través de este.
4. Para los tiempos prolongados se implementaron las rondas nocturnas a través de los moderadores con el fin de realizar seguimiento a los servicios de urgencias; además se comenzó un cambio cultural de trabajo en equipo donde los médicos apoyan los centros de salud más congestionados independientemente del centro de la salud al cual estaban asignados. También se realizaron jornadas culturales a través del teatro y mimos para explicarle al usuario la clasificación del triage y sus tiempos de espera. Al igual se realizó un monitoreo continuo a los tiempos en la clasificación del triage por el sistema. Además se realizaron en las comunas megas brigadas en alianza con instituciones como renacer, escuela san pedro claver, que apoyaron los talleres de trabajo en rutas de acceso a los servicios y se agilizaron las citas pendientes que tenía la comunidad.

c. Sistema documental SIMAD (Derechos de petición)

En este canal se observa lo siguiente:

Durante el primer semestre se evidencian cincuenta y cinco (55) derechos de petición radicados así:

- Treinta y Dos (32) se contestaron dentro de los términos
- Seis (06) se contestaron extemporáneamente
- Doce (12) no tienen respuesta y a la fecha ya es extemporánea
- Cinco (5) no son derechos de petición



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

Remitente	Referencia	Asunto	Fecha Radicación	Destinatario	Fecha Respuesta
ROSALBA RUIZ MONTIEL ANTHOC	01-GER-002168-E-2016	DERECHO DE PETICION (ART 23 C.POL)	30/06/16	MIGUEL JULIAN RODRIGUEZ ORTIZ	25/07/2016 tiempo de respuesta 15 días hábiles
ROSALBA RUIZ MONTIEL ANTHOC	01-GER-002167-E-2016	DERECHO DE PETICION (ART 23 C.POL)	30/06/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	14-07-2016 tiempo de respuesta 9 días hábiles
ASOCIACION DE USUARIOS ESE C.E.O	01-TH-002166-E-2016	DERECHO FUNDAMENTAL CONSTITUCIONAL DE PETICION	30/06/16	SILVIA CRISTINA OSORIO SAAVEDRA	14-07-2016 tiempo de respuesta 9 días hábiles
CAJACOPI E.P.S	01-GER-002119-E-2016	DERECHO DE PETICION	27-6-2016	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	14/07/2016 Tiempo de respuesta 9 días hábiles
CARMEN JAIMINE MOSQUERA CERQUERA	01-GER-001803-E-2016	DERECHO DE PETICION, ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION NACIONAL Y ARTICULO 1 DE LA LEY 1755 DE 2015	03/06/16	SILVIA CRISTINA OSORIO SAAVEDRA	24/06/2016 tiempo de respuesta 15 días hábiles
HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	01-GER-001918-E-2016	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD SALARIOS	21/06/16	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	27/06/2016 tiempo de respuesta 4 días hábiles
OSCAR LEONARDO POLANIA SANCHEZ	01-GER-001909-E-2016	DERECHO DE PETICION - BLANCA LUZ TOVAR	17-6-2016	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	23/06/2016 tiempo de respuesta 4 días hábiles
HOSPITAL UNIVERSITARIO HERNANDO MONCALEANO PERDOMO	01-GER-001918-E-2016	DERECHO DE PETICION - SOLICITUD SALARIOS	13/06/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	27/06/2016 tiempo de respuesta 10 días hábiles.
ASOCIACION DE USUARIOS ESE C.E.O	01-GER-001869-E-2016	DERECHO FUNDAMENTAL CONSTITUCIONAL DE PETICION	09/06/16	LUISA RITA CARDOSO DE ORTIZ	27/06/2016 Tiempo de respuesta 12 días hábiles
HASBLEIDY TATIANA NUÑEZ DUSSAN	01-GER-001751-E-2016	DERECHO DE PETICION	31/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	14/07/2016 Tiempo de respuesta 25 días extemporáneo
JUAN MIGUEL CUENCA CLEVES	01-GER-001729-E-2016	DERECHO DE PETICION	27/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	21/06/2016 tiempo de respuesta 15 días hábiles
ZUNILDA MANRIQUE DE ESTERLING	01-GER-001710-E-2016	DERECHO DE PETICION EN INTERES PARTICULAR	26/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	08/06/2016 tiempo de respuesta 5 días hábiles

**Servimos con Excelencia Humana**

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

FAIVER AUGUSTO SEGURA OCHOA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	01-PAI-001682-E-2016	REMITO DERECHO DE PETICION REMITIDO POR LIDER COMUNITARIA BARRIO IV CENTENERIO ALBA ROCIO GUTIERREZ	24/05/16	JULIETA DEL ROCIO RAMOS PERDOMO	31/05/2016 tiempo de respuesta 2 días hábiles
MATEO TRUJILLO SEGURA	01-GER-001627-E-2016	DERECHO DE PETICION	19/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	27/05/2016 tiempo de respuesta 9 días hábiles
RICARDO SERRATO SUAREZ	01-GER-001600-E-2016	DERECHO DE PETICION (LEY 1755 DE 2015)	18/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	20-05-2016 tiempo de respuesta 2 días hábiles
EDNA YULIETH AVILA PEÑA	01-GER-001592-E-2016	DERECHO DE PETICION	18/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	23-05-2016 tiempo de respuesta 3 días hábiles
ALCALDIA DE NEIVA	01-GER-001573-E-2016	SU DERECHO DE PETICION DE FECHA 16 DE MARZO DE 2016	17/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No requiere respuesta ya que es una contestación a un radicado de la ese
MATEO TRUJILLO SEGURA	01-SAD-001563-E-2016	DERECHO DE PETICION- INFORMACION ESE CARMEN EMILIA OSPINA	16/05/16	ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA	07-06-2016 Tiempo de respuesta 12 días hábiles
JUNTA ADMINISTRADORA LOCAL CORREGIMIENTO AIPECITO	01-GER-001497-E-2016	DERECHO DE PETICION	11/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
JOSE AMIN AROCA SANCHEZ	01-GER-001399-E-2016	DERECHO DE PETICION	04/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	16/05/2016 tiempo de respuesta 5 días hábiles
MILLER OSORIO MONTENEGRO	01-GER-001395-E-2016	DERECHO DE PETICION	03/05/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	25-05-2016 tiempo de respuesta 15 días hábiles
NIEVES JOVEN CELIS	01-GER-001349-E-2016	DERECHO DE PETICION	28/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
FAIVER AUGUSTO SEGURA OCHOA SECRETARIA DE SALUD MUNICIPAL	01-GER-001320-E-2016	SU DERECHO DE PETICION DEL DIA 5 DE ABRIL DE 2016	26/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No requiere respuesta ya que es una contestación a un radicado de la ese



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

ALCALDIA DE NEIVA	01-SAD-001315-E-2016	DERECHO DE PETICION DE LA DOCTORA ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA, SUBGERENTE ESE CARMEN EMILIA OSPINA CON RADICADO INTERNO No. 1291 DEL 18 DE MARZO DE 2016	26/04/16	ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA	No requiere respuesta ya que es una contestación a un radicado de la ese
ALCALDIA DE NEIVA	01-SAD-001258-E-2016	RESPUESTA A DERECHO DE PETICION CON FECHA 16 DE MARZO DE 2016 CON RADICADO R-00008-201607142-CONTROL ID 92488	20/04/16	ERIKA PAOLA LOSADA CARDOZA	No requiere respuesta ya que es una contestación a un radicado de la ese
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR REGIONAL HUILA	01-GER-001187-E-2016	DERECHO DE PETICION 23 CN	15/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	no se evidencio respuesta
JUZGADO TERCERO PENAL MUNICIPAL PARA ADOLESCENTES CON FUNCION DE CONTROL DE GARANTIAS	01-GER-001185-E-2016	DERECHO DE PETICION- 41-001-40-71-003-2016-00032-00	15/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	16-05-2016 Tiempo de respuesta 19 días Extemporáneo
DIDIER ANDRES LIZ PUENTES	01-GER-001137-E-2016	DERECHO DE PETICION	12/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	13/06/2016 tiempo de respuesta 40 días extemporáneo
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER-001117-E-2016	DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 DE LA CONSTITUCION POLITICA DE COLOMBIA	12/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
JUNTA DE ACCION COMUNAL VEREDA PEÑAS BLANCAS	01-GER-001083-E-2016	DERECHO DE PETICION	08/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
NORMA CECILIA RIVERA	01-GER-001076-E-2016	DERECHO DE PETICION ART 23 DE LA C.POL	07/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	22/04/2016 tiempo de respuesta 10 días hábiles
CONCEJO DE NEIVA	01-GER-001045-E-2016	DERECHO DE PETICION	05/04/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	08/04/2016 tiempo de respuesta 3 días hábiles
CARLOS ALBERTO POLANIA PENAGOS	01-GER-000976-E-2016	DERECHO DE PETICION	31/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
NATALIA GOMEZ	01-GER-	DERECHO DE	29/03/16	DUBER	No se evidencio

Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

CALDERON	000941-E-2016	PETICION		ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	respuesta
EXTINTORES LA GARANTIA	01-GER-000883-E-2016	DERECHO DE PETICION. SOLICITUD DE CERTIFICADOS DE RETENCION EN LA FUENTE, RETENCION DE ICA Y RETENCION DE IVA	17/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
CARLOS ALBEARTO POLANIA PENAGOS	01-GER-000876-E-2016	DERECHO DE PETICION ARTICULO 23 - COPIA DE HISTORIA CLINICA	17/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	29-03-2016 tiempo de respuesta 4 días hábiles
ROSALBA RUIZ MONTIEL ANTHOC	01-GER-000797-E-2016	DERECHO DE PETICION (ART 23 DE LA C.POL)	11/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
EULICER LARA DUSSAN	01-GER-000796-E-2016	DERECHO DE PETICION	11/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	11/03/2016 tiempo de respuesta inmediata
MINSALUD	01-CAR-000672-E-2016	Copia de Derecho de Petición	02/03/16	GERARDO ANDRES SANCHEZ	No se evidencio respuesta
LISED KATHERINE ROA MARIN	01-GER-000670-E-2016	Derecho de Petición	02/03/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	04/03/2016 tiempo de respuesta 2 días hábiles
SUPERSALUD	01-GER-000628-E-2016	Derecho de Petición - Pago a Favor ESE C.E.O	29/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	16/03/2016 tiempo de respuesta 10 días hábiles
ROSALBA RUIZ MONTIEL ANTHOC	01-GER-000626-E-2016	Derecho de Petición	29/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	20/05/2016 tiempo de respuesta 53 días extemporáneo
LISED KATHERINE ROA MARIN	01-GER-000611-E-2016	DERECHO DE PETICION	26/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	07-03-2016 tiempo de respuesta 5 días hábiles
HARVEY VICTORIA CUMBE	01-GER-000610-E-2016	DERECHO DE PETICION	26/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	27-04-2016 tiempo de respuesta 40 días extemporáneo
ASOCIACION DE JUNTA DE ACCION COMUNAL AIPECITO	01-GER-000602-E-2016	Derecho de Petición	25/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	No se evidencio respuesta
LILIANA GONZALEZ BAHAMON	01-TH-000555-E-2016	Derecho de Petición	22/02/16	CARLOS AUGUSTO TRUJILL O PERDOMO	14/03/2016 tiempo de respuesta 14 días hábiles
FERNEY ARIAS TORRES	01-GER-000515-E-2016	Derecho de Petición	18/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	07/03/2016 tiempo de respuesta 10 días hábiles

**Servimos con Excelencia Humana**

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

SEGUROS DEL ESTADO S.A.	01-CAR-000472-E-2016	DERECHO DE PETICION SOAT	15/02/16	CARLOS MARIO CONDE ALDANA	17/02/2016 tiempo de respuesta 2 días Hábiles
OLGA MERCEDES MURIEL VARGAS	01-GER-000442-E-2016	DERECHO DE PETICION	11/02/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	16/05/2016 tiempo de respuesta 60 días extemporáneo
INCIHUILA S.A. E.S.P	01-CTR-000441-E-2016	DERECHO DE PETICION-SOLICITUD CONTRATOS DE PRESTACION	11/02/16	MIGUEL JULIAN RODRIGUE Z ORTIZ	16/02/2015 tiempo de respuesta 2 días hábiles
MATEO TRUJILLO SEGURA	01-GER-000255-E-2016	Derecho de Petición	28/01/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	30/01/2015 tiempo de respuesta 2 días hábiles
YANID PAOLA MONTERO GARCIA SECRETARIA DE SALUD DEPARTAMENTAL	01-GER-000226-E-2016	Garantizar el Derecho del Registro de Localización y Caracterización de las Personas con Discapacidad en el Dpto. del Huila	26/01/16	DAVID ANDRES CANGREJO TORRES	Circular de la S.S Departamental.
WILMAR OSORIO CORTES	01-GER-000210-E-2016	Derecho de Petición	25/01/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	17-02-2016 Tiempo de respuesta inmediata
WILFER ARLEY HURTADO LOAIZA	01-TH-000197-E-2016	Derecho de Petición	22/01/16	CARLOS AUGUSTO TRUJILLO PERDOMO	No se evidencio respuesta
JAVIER ROA SALAZAR	01-GER-000036-E-2016	Derecho de Petición	05/01/16	DUBER ANTONIO SANCHEZ JIMENEZ	20/01/2016 tiempo de respuesta 6 días hábiles

Fuente: Oficina TIC

e. Encuestas de satisfacción global

Para la ejecución de las encuestas de satisfacción global a los usuarios cada centro de salud tiene una meta a cumplir y como producto final un informe de satisfacción e insatisfacción. A continuación la tabla muestra el número de encuestas realizadas por zonas:

	EDUARDO SANTOS	GRANJAS	IPC	CANAIMA	PALMAS	SIETE DE AGOSTO	TOTAL
ENERO	271	447	472	441	416	392	2409
FEBRERO	271	447	478	411	416	392	2415
MARZO	271	447	476	411	416	392	2413
ABRIL	271	447	472	411	416	392	2409
MAYO	271	447	472	411	416	392	2409
JUNIO	271	447	472	411	416	392	2409
TOTALES	1.626	2.682	2.842	2.466	2.496	2.352	14.464
ZONA	4.308		5.308		4.848		14.464

Fuente: Oficina SIAU

Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva **Línea Amiga 8632828 (Citas)**

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

Se observa en los datos de la tabla anterior que los centros de salud cumplieron con la meta semestral; sin embargo a nivel general, la entidad superó la meta global de 13800 encuestas, realizando 14464, que corresponden a un cumplimiento del 103%.

El siguiente consolidado nos muestra los niveles de satisfacción alcanzados en el primer semestre de 2016 por centros de salud según el informe final de satisfacción global:

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
Encuestas Aplicadas	2409	2415	24013	2409	2409	2409	14.464
Usuarios satisfechos	2402	2407	2404	2396	2389	2389	14.387
Usuarios insatisfechos	7	8	9	13	20	20	77
Índice Satisfacción Usuario	99%	99%	99%	99%	99%	99%	99%
Índice de Insatisfacción Usuario	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%

Fuente: Oficina SIAU

Los índices de satisfacción por zonas registrados en el primer semestre de 2016 superaron la meta del 99% establecida por calidad para satisfacción Global.

En la siguiente tabla se expone el índice de satisfacción por zonas:

INDICE DE SATISFACCION POR ZONA Y ESE CEO

ZONA	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ORIENTE	100%	100%	100%	100%	99%	99%
SUR	99%	100%	99%	99%	98%	98%
NORTE	100%	100%	100%	99%	99%	99%

Fuente: Oficina SIAU

En el primer semestre de 2016 se encuestaron 14.464 usuarios, de los cuales 14.387 usuarios están satisfechos y 77 insatisfechos.

Para el primer semestre de 2016 se cumplió con la meta de satisfacción global, la cual fue dentro de los indicadores de calidad es del 95%, superándose dicha meta, por cuanto el porcentaje de satisfacción fue del 99%.



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

INDICE DE SATISFACCION POR SERVICIOS ESE CEO

SERVICIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO
ATENCION PARTOS	100%	100%	100%	97%	100%	100%
AMBULANCIA	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LABORATORIO	99%	100%	100%	99%	98%	99%
HOSPITALIZACION	98%	100%	100%	100%	100%	100%
HIPERTENSION	100%	100%	98%	100%	98%	97%
URGENCIAS	99%	98%	99%	99%	98%	99%
SERVICIOS GRALES	100%	100%	100%	99%	100%	100%
ECOGRAFIAS	100%	100%	100%	100%	100%	97%
FARMACIA	99%	99%	100%	100%	99%	99%
ODONTOLOGIA	99%	100%	100%	100%	100%	100%
MEDICINA GENERAL	100%	99%	99%	99%	99%	97%
ARCHIVO	100%	100%	100%	100%	100%	100%
FACTURACION	99%	100%	99%	100%	99%	100%
RX	96%	100%	100%	93%	100%	96%
PYP	100%	100%	99%	99%	98%	98%

Fuente: Oficina SIAU

Comportamiento positivo de los servicios:

Los servicios de atención partos, ambulancia, hospitalización, servicios generales, odontología, archivo y facturación lograron un cumplimiento del 100%; los servicios de laboratorio, urgencias, farmacia registran el índice del 99%; los servicios de PyP, obtuvieron un índice del 98%; los servicios de medicina general, ecografías, hipertensión se encuentran con un índice del 97% y con un índice del 96% el servicio de RX, por lo cual se sugiere brindar mayor atención y oportunidad a los usuarios en este servicio, debido a que en los meses de enero, abril y junio, no cumplieron con el 100%.

Motivos de insatisfacción para el 2016:

Dentro del análisis de las encuestas se identificaron los siguientes motivos de insatisfacción:

1. Demora en la atención al usuario.
2. Prioridad en la atención.
3. Falta de información y orientación.
4. Cuidado del personal de laboratorio al tomar las muestras.
5. Cuidado del personal de odontología al realizar los procedimientos.
6. Actitud.
7. Pendiente medicamento.
8. Se necesita parasol en los lugares que se hacen fila.
9. Falla en el sistema.
10. Solicitud de citas

Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

vía telefónica. 11. Los procedimientos los realicen los profesionales no los practicantes. 12. Falta de radiactivos.

Centro de información y orientación

Se cuenta con un centro de orientación e información ubicado en el centro de salud de Canaima, la cual tiene como actividad principal la asignación de citas para los usuarios y el manejo de la información actualizada del portafolio de empresa.

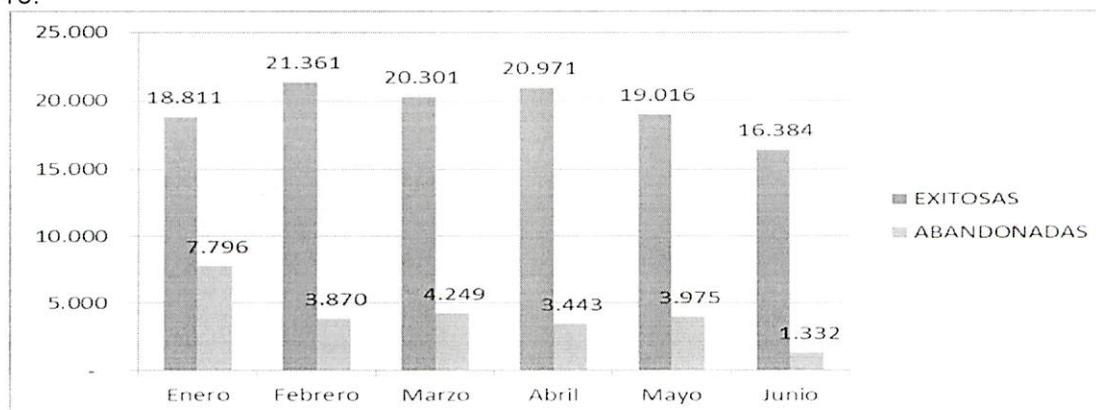
A continuación se detalla en la siguiente tabla el consolidado de llamadas recibidas durante el primer semestre de 2016:

CONSOLIDADO DE LLAMADAS CENTRAL DE INFORMACION 2016			
MES	EXITOSAS	ABANDONADAS	TOTAL
Enero	18.811	7.796	26.607
Febrero	21.361	3.870	25.231
Marzo	20.301	4.249	24.550
Abril	20.971	3.443	24.414
Mayo	19.016	3.975	22.991
Junio	16.384	1.332	17.716
TOTAL	116.844	24.665	141.509

Fuente: Oficina SIAU

Se observa que en el primer semestre de 2016 entraron 141.509 llamadas al centro de orientación e información, de las cuales se respondieron 116.844 llamadas que equivalen a un 82.57 % y 24.655 llamadas fueron abandonadas que equivalen a un 17.43 % del total de llamadas.

A continuación se gráfica el consolidado de llamadas a Central de Información primer semestre de 2016:



Servimos con Excelencia Humana



Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

El incremento de llamadas abandonadas se debe a los siguientes motivos:

-Falta de personal, Cambio del lugar de trabajo, Cambio de la línea telefónica, Fallas constantes del sistema, fallas de energía.

Como acciones de mejora tenemos el traslado de la central de orientación e información (COI). Esta dependencia se trasladó del centro de cándido al Centro de Salud Canaima donde se mejoró su infraestructura asignándole puesto individual a cada operaria. El servicio se continúa prestando de lunes a viernes en horario de 7 a.m. a 5 p.m.

3. PARTICIPACIÓN CIUDADANA

En este subproceso se cuenta con un cronograma de reuniones con las diferentes agremiaciones como son la alianza de usuarios, la asociación y los veedores de salud.

En atención a lo anterior, y de acuerdo con el cronograma, se realizaron en el primer semestre de 2016, cinco (5) reuniones con la asociación de usuarios y (5) reuniones con la alianza de usuarios, lo cual arrojó un índice de cumplimiento del 100%.

A continuación en la tabla observamos los días en que se efectuaron las reuniones y los aspectos tratados en las mismas:

REUNIONES EFECTUADAS CON LAS AGREMIACIONES 2016

ASOCIACION DE USUARIOS			ALIANZA DE USUARIOS		
DIA	MES	AÑO	DIA	MES	AÑO
24	Febrero	2016	24	Febrero	2016
7	Marzo	2016	7	Marzo	2016
4	Abril	2016	4	Abril	2016
2	Mayo	2016	2	Mayo	2016
13	Junio	2016	13	Junio	2016

Fuente: Oficina SIAU

Se presentan las gestiones realizadas por la oficina de la atención al usuario, con las agremiaciones en relación con:

Socialización de los informes mensuales de la oficina del SIAU; Elección de integrantes al comité de ética; Capacitación en temas de epidemiología, Capacitación en el proceso de farmacia, Derechos y deberes, Atención humanizada, Plan anticorrupción, Informe de las agremiaciones, Plan de acción de las agremiaciones



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)

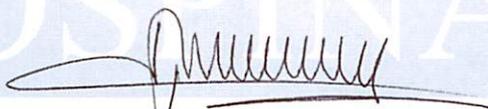
EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO

CARMEN EMILIA OSPINA

NIT. 813.005.265-7

RECOMENDACIONES

1. Continuar con la elaboración de los planes de mejoramiento a las PQR y su respectivo seguimiento, ya sea individual o por procesos, en los formatos de elaboración y seguimiento establecidos e implementados en la ESE CEO.
2. Actualizar e implementar el proceso de apertura de buzones de los centros de salud rurales cuyas actividades son extramurales.
3. Dar cumplimiento cabal a lo estipulado en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 en relación con la oportunidad en la respuesta de solicitudes de información, derechos de petición y demás solicitudes por parte de usuarios internos y externos, so pena de sanción disciplinaria.
4. Actualizar el **procedimiento GE-S4P3 ASISTENCIA JURIDICA A DERECHOS DE PETICION**, implementando el seguimiento a las respuestas, por cuanto se evidencian derechos de petición con respuestas extemporáneas y otros no se habían respondido a la fecha del presente informe. Este procedimiento se encuentra dentro del proceso de Gestión Gerencial, subproceso Defensa Judicial.
5. Capacitar a la persona encargada de la radicación de los derechos de petición, e informarle que debe llevar un registro de los mismos en su tiempo de respuesta, debido a que la relación de derechos de petición, nos la suministró la oficina TIC como evidencia para el presente informe, encontrándose relacionados como derechos de petición, cinco (5) oficios de respuesta a la ESE CEO, que no son derechos de petición, como por ejemplo una circular enviada por la Secretaria de salud Departamental.
6. Continuar desarrollando las actividades necesarias para la adherencia a los procedimientos de atención al usuario y participación social sobre todo en la zona rural donde se tiene presencia por parte de la institución.



LILIANA PARDO HERRERA
Coordinadora Control interno



Servimos con Excelencia Humana

Zona Norte
Calle 34 No. 8-30 Barrio Granjas
Tel: 863 18 18 Ext: 6000

Zona Oriente
Calle 18A entre Carrera 54 y 55 Hospital Comuna 10
Tel: 863 18 18 Ext: 6308

Hospital Canaima
Calle 26 Sur con Cra. 22
Tel: 863 18 18 Ext 6587

Zona Sur
Calle 2 C No. 28-13 Barrio Los Parques
Tel: 863 18 18 Ext: 6200

Teléfonos: Subgerencia: 872 62 61 / Gerencia 872 63 60 / Referencia 872 62 60 / Atención al usuario 872 63 66 Neiva Línea Amiga 8632828 (Citas)